

# Accueillir les personnes en situation de handicap





# DÉFINITION DU HANDICAP

→ **La loi du 11 Février 2005 : Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées :** « Constitue un handicap au sens de cette loi, toute limitation d'activité, ou restriction à la participation à la vie en société subie dans son environnement, par une personne, en raison - d'une altération substantielle durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques – d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

→ « La personne en situation de handicap est avant tout,

## **Une personne ordinaire**

Puisqu'elle dispose des droits de tous, et connaît les obligations de chacun.

## **Une personne singulière**

Simplement parce qu'en plus, elle dispose de droits qui lui sont propres, résultant de son handicap et qui appellent à une compensation particulière. »

→ Il n'y pas de recette magique. Accueillir c'est entrer en relation avec la personne, écouter et prendre ce qu'elle exprime et **aller au-delà de ses propres représentations**

# Conseils communs à tous les types de handicaps :

→ Montrez-vous disponible, à l'écoute, faites preuve de patience.



→ Soyez naturel, ne dévisagez pas la personne. Considérez la personne handicapée comme tout autre personne : adressez-vous à elle directement, et non à son accompagnateur, ne l'infantilisez pas, vouvoyez-là.



→ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Pensez à demander à la personne comment vous pouvez l'aider avant de passer à l'action.



**"Comment puis-je vous aider ?"**

→ Remarque importante : Vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance, reconnaissable par leur harnais. Ne les caressez pas, ne les distrayez pas : ils travaillent. Une gamelle d'eau sera appréciée.



Pour en savoir plus :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

# Accueillir les personnes avec un handicap moteur :



## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- Les déplacements et obstacles : marches, pentes, ...
- La largeur des couloirs et portes,
- La station debout et l'attente prolongée,
- Prendre ou saisir des objets,
- Parfois prendre la parole.

## → Comment les accueillir ?

- Indiquer la file prioritaire.
- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez à disposition des sièges de repos.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil roulant, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide.
- En cas de guidage du fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient, n'hésitez pas à faire répéter si besoin.

# Accueillir les personnes avec un handicap visuel :



## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- Le repérage des lieux, de l'entrée, ...
- Les déplacements et l'identification des obstacles,
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

## → Comment les accueillir ?

- Présentez-vous oralement, Si l'environnement est bruyant, mettez-vous en face de la personne.
- Informez de vos actions et déplacements.
- Si la personne doit se déplacer, proposez votre bras, marchez un peu devant elle, adaptez votre rythme.
- Informez la personne sur l'environnement, en décrivant l'organisation spatiale du lieu.
- Si la personne doit s'asseoir, guidez sa main sur le dossier de la chaise et laissez là s'asseoir.
- Si de la documentation est remise, proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Veillez à concevoir une documentation adaptée, en gros caractères (ARIAL ou LUCIOLE 14) et contrastée. Certaines personnes peuvent signer un document. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elle doit apposer sa signature.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

# Accueillir les personnes avec un handicap auditif :



## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- La communication orale,
- L'accès aux informations sonores,
- Le manque d'informations écrites,

## → Comment les accueillir ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Garder la bouche dégagée (pas de main devant), bien éclairée, en évitant le contrejour.
- Parlez face à la personne, distinctement, avec un débit normal, sans exagérer l'articulation, sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, ...
- Proposez de quoi écrire,
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée,
- Une boucle magnétique doit être installée à l'accueil, assurez-vous qu'elle fonctionne. Elle doit être signalée par le pictogramme :



# Accueillir les personnes avec un handicap mental ou cognitif :



## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre),
- La compréhension et la mémorisation des informations orales et sonores,
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul,
- Le repérage dans le temps et dans l'espace,
- L'utilisation des appareils et automates.

## → Comment les accueillir ?

- Parlez normalement, avec des phrases simples, en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne, vouvoyez-là.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle, en cas d'incompréhension.
- Utilisez des écrits en "facile à lire et à comprendre" (FALC).
- Proposez d'accompagner la personne dans les tâches à réaliser.
- Ne laissez pas la personne sans relai.

# Accueillir les personnes avec un handicap psychique :



## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- Un stress important,
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés,
- La communication.

## → Comment les accueillir ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute, patient. Adoptez une attitude rassurante (pas de marque de stress ou d'agacement).
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout en lui laissant le temps de réaction et d'expression.
- L'interlocuteur peut être stressé, sans s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

# Accueillir les personnes avec un autisme :

## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- Traiter les informations
- Communiquer, à aller vers l'autre spontanément
- Regarder les personnes dans les yeux
- Supporter le contact physique, le groupe
- Supporter un environnement bruyant lumineux et agité
- Interpréter les consignes orales et gestuelles. Les expressions figurées sont prises au sens littéral
- Anticiper et gérer les imprévus, les événements, les nouveaux lieux et nouvelles personnes. Sujettes au stress
- Enchaîner les actions, les événements

## → Comment les accueillir ?

- S'adresser à la personne avec des mots simples, calmement, avec un ton normal, avec patience.
- Une seule information orale à la fois, vérifier qu'on a été compris
- Prévenir de ce qui va se passer ensuite de ce qu'on attend de la personne
- Accompagner la parole par le visuel autant que possible
- Eviter le second degré, la plaisanterie, exemple : « il pleut des cordes »
- Eviter le contact physique, les attentes prolongées, aller vers eux, initier la prise de contact
- Eviter de proposer des choix : faire les différentes propositions, l'une après l'autre, en attendant les réponses successives

# Accueillir les personnes âgées::

## → Les principales difficultés qu'elles rencontrent :

- Diminution de la masse musculaire
- Arthrose
- Acuité visuelle altérée (avec ou sans pathologies telles que la cataracte, le glaucome ...)
- Défaut dans la coordination des mouvements pouvant affecter la marche par exemple. Sur le plan cognitif : diminution de l'attention et de la vitesse de réaction.
- Mais également sur le plan psychique : un isolement et un repli sur soi impliquant donc une diminution de la qualité de vie

## → Comment les accueillir ?

- Parler clairement et lentement
- Demander comment aider
- Donner confiance
- Faites attention de ne pas buter dans les aides techniques
- Se référer aux conseils sur les handicaps

